

ABSTRAK

Faktor eksternal yang sangat merugikan dan berada di luar kendali perusahaan adalah tragedi serangan teroris terhadap WTC (*World Trade Center*) Amerika pada 11 September 2001, dan tragedi Bali *Blast I* (tahun 2002) serta Bali *Blast II* (tahun 2005). Dimana, dampak secara luas adalah menurunnya devisa negara pada umumnya yang diikuti oleh merosotnya pemasukan pada sektor bisnis pariwisata di Pulau Dewata. Keadaan ini merupakan suatu hal yang kritis bagi perusahaan dan merupakan titik perubahan rencana strategik sistem pemasaran langsung menjadi sistem pemasaran online atau yang biasa dikenal dengan *E-Commerce*.

Penelitian ini menggunakan metode survey *explanatory* dan sifat penelitian ini adalah kuantitatif kausal untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel. Teknik pengambilan sampel kepada responden menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu teknik sampling jenuh. Dalam teknik sampling tersebut seluruh populasi digunakan menjadi sampel sebanyak 115 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan, Persepsi responden pengaruh variable X terhadap variable Y dipengaruhi sebesar 50,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti.

Penulis menyarankan agar ketiga variabel X di dalam penelitian ini mampu dijadikan saran-saran yang membangun untuk ANA Silver khususnya dalam Kualitas Pelayanan E-Commerce untuk kedepannya secara konsisten.

Kata kunci : Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Pelayanan E-Commerce